

DEDICATED



## Επιλέξτε γλώσσα

### ΈΡΕΥΝΑ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ SUPPLY CHAIN INITIATIVE - 2016

Καλωσήλθατε στην ιστοσελίδα της Dedicated.

Η μεθοδολογία που βασίζεται στο διαδίκτυο εγγυάται τη διαφύλαξη του απόρρητου των απαντήσεων της εταιρίας σας. Μόνο η Dedicated, η εταιρεία ερευνών που διορίστηκε για να διεξάγει την έρευνα αυτή, έχει πρόσβαση στις συνεισφορές από μεμονωμένες εταιρείες.

Τα δεδομένα διατηρηθούν ανώνυμα και συνολικά σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα ευρήματα θα συμπεριληφθούν στην επόμενη ετήσια έκθεση της Supply Chain Initiative.

Η συμπλήρωση της έρευνας είναι υποχρεωτική για όλες τις εγγεγραμμένες εταιρείες, εξαιρουμένων των πολύ μικρών και των μικρών επιχειρήσεων, οι οποίες καλούνται μόνο να συμμετάσχουν. Σας ζητούμε να συμπληρώσετε το παρόν ερωτηματολόγιο έως τις 16 Οκτωβρίου 2016.

Η φράση «The Principles of Good Practice» αναφέρεται στις αρχές ορθής πρακτικής στις κάθετες σχέσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων που υιοθετήθηκε στις 29 Νοεμβρίου 2011.

<http://supplychaininitiative.eu/about-initiative/principles-good-practice-vertical-relationships-food-supply-chain>

Για να ξεκινήσετε την έρευνα, κάντε κλικ στο κουμπί «Επόμενο».

« Επόμενο »

#### Δημογραφικά στοιχεία εταιρίας

1. Για ποια χώρα απαντάτε σε αυτήν την έρευνα; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

 Αυστρία

 Γερμανία

 Ολλανδία

 Βέλγιο

 Ελλάδα

 Πολωνία

 Βουλγαρία

 Ουγγαρία

 Πορτογαλία

 Κροατία

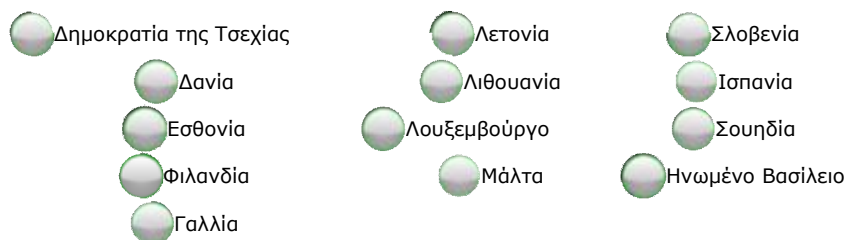
 Ιρλανδία

 Ρουμανία

 Κύπρος

 Ιταλία

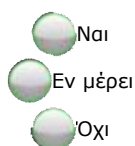
 Σλοβακία



### Σεβασμός στις δεσμεύσεις της διαδικασίας

**A. Κατάρτιση των αρμόδιων μελών του προσωπικού σας για διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις Αρχές Ορθής Πρακτικής (Principles of Good Practice)**

**2. Από τη στιγμή της εγγραφής σας κατάρτισατε τα αρμόδια μέλη του προσωπικού σας για να διασφαλίσετε τη συμμόρφωση με τις Αρχές Ορθής Πρακτικής, όπως απαιτείται από το πλαίσιο εργασίας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]**

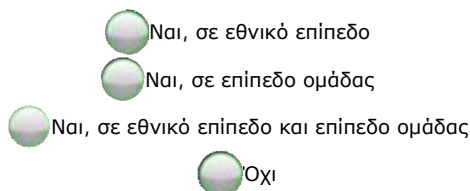


**2.β Πόσα μέλη του προσωπικού σας έχουν καταρτιστεί; [Εισάγετε αριθμό]**

Μέλη προσωπικού

### Ενημέρωση της εγγραφής σας στους επιχειρηματικούς σας εταίρους

**3. Ενημέρωσε η εταιρία σας τους επιχειρηματικούς της εταίρους για την εγγραφή της στην Supply Chain Initiative; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]**



### Αντιμέτωπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

**Υπολογίζουμε την αποτελεσματικότητα των επιλογών επίλυσης διαφορών που παρέχονται από την Supply Chain Initiative.**

**A/ Αντιμέτωπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής**

**4. Έχει έρθει αντιμετώπη η εταιρία σας με κατηγορία παραβίασης Αρχής Ορθής Πρακτικής από την 1 Σεπτεμβρίου 2015; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]**

**Υπολογίζουμε την αποτελεσματικότητα των επιλογών επίλυσης διαφορών που παρέχονται από την Supply Chain Initiative.**

**A/ Αντιμέτωπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής**

**4. Έχει έρθει αντιμετώπη η εταιρία σας με κατηγορία παραβίασης Αρχής Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]**





### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

4.α Η εταιρία σας επίλυσε το πρόβλημα ανεπίσημα/χωρίς επίσημο παράπονο από την 1 Σεπτεμβρίου 2015; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

4.α Η εταιρία σας επίλυσε το πρόβλημα ανεπίσημα/χωρίς επίσημο παράπονο από τη στιγμή της εγγραφής σας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

4.α Η εταιρία σας επίλυσε το πρόβλημα ανεπίσημα/χωρίς επίσημο παράπονο από την 1 Σεπτεμβρίου 2015/ τη στιγμή της εγγραφής σας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]}



### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.α Έχει υποβάλλει η εταιρία σας παράπονα στους εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από την 1 Σεπτεμβρίου 2015; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

5.α Έχει υποβάλλει η εταιρία σας παράπονα στους εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]



### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.β Πόσα παράπονα ήταν ατομικές διαφορές και πόσα ήταν συγκεντρωμένες διαφορές μέσω της SCI; [Εισάγετε τον αριθμό των ατομικών και των συγκεντρωμένων διαφορών σε καθένα από τα πλαίσια παρακάτω]

[Διμερής διαφορά είναι η διαφορά που προκύπτει μεταξύ δύο εταιρειών που αφορά κατηγορία παραβίασης των Αρχών Ορθής Πρακτικής. Συγκεντρωμένη διαφορά είναι η διαφορά που αφορά μια κατηγορία σοβαρής παραβίασης Αρχής που εισάγεται από πολλαπλές εταιρείες οι οποίες έχουν επηρεαστεί με παρόμοιο τρόπο.]

Ατομική/ές διαφορά/ές

Συγκεντρωμένη/ες διαφορά/ές μέσω της SCI

### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.γ Έχετε χρησιμοποιήσει την εθνική πλατφόρμα; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

[Η εθνική πλατφόρμα είναι μια δομή πολλαπλών ενδιαφερόντων για τον διάλογο σε εθνικό επίπεδο. Μπορεί να προωθήσει την SCI, να συζητήσει για χρηστές και μη πρακτικές, να ευαισθητοποιήσει για πιθανά υφιστάμενα εθνικά προγράμματα διαμεσολάβησης ή διαιτησίας, να αναλύσει συγκεντρωμένες διαφορές κ.λπ.]



### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

**5.δ Κατά την υποβολή παραπόνων από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιες Αρχές Ορθής Πρακτικής φέρεται να έχουν παραβιαστεί; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις]**

**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει πάντα να λαμβάνουν υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών και τη γενικότερη βιωσιμότητα της αλυσίδας εφοδιασμού στις σχέσεις τους με άλλες επιχειρήσεις (B2B). Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να διασφαλίζουν μέγιστη αποδοτικότητα και βελτιστοποίηση των πόρων κατά τη διανομή των αγαθών σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού.

**ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη αποτελούν ανεξάρτητες οικονομικές οντότητες που σέβονται η μια το δικαίωμα της άλλης να καταρτίζει δική της στρατηγική και πολιτική διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της ελευθερίας να αποφασίζει ανεξάρτητα κατά πόσο θα συμμετέχει σε οποιαδήποτε συμφωνία.

**ΧΡΗΣΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ:** Στις μεταξύ τους συναλλαγές τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να επιδεικνύουν υπευθυνότητα, καλή πίστη και επαγγελματική ευσυνειδησία.

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ:** Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι γραπτές εκτός εάν αυτό δεν είναι εφικτό ή, στις περιπτώσεις που είναι προφορικές, θα πρέπει να είναι αμοιβαία αποδεκτές και κατάλληλες. Θα πρέπει να είναι σαφείς και διαφανείς και να καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερα συναφή και προβλέψιμα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των διαδικασιών που αφορούν τη λύση τους.

**ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ:** Δεν πραγματοποιείται μονομερής μεταβολή των συμβατικών όρων, εκτός εάν αυτή η δυνατότητα, καθώς και οι περιπτώσεις και οι σχετικοί όροι έχουν συμφωνηθεί εκ των προτέρων. Οι συμφωνίες θα πρέπει να περιγράφουν τη διαδικασία βάσει της οποίας το κάθε μέρος θα συζητά με το άλλο τυχόν μεταβολές που είναι αναγκαίες για την εφαρμογή της συμφωνίας ή οφείλονται σε απρόβλεπτες συνθήκες, όπως ορίζεται στη συμφωνία.

**ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ:** Οι συμφωνίες πρέπει να τηρούνται.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ:** Τυχόν ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται με αυστηρή συμμόρφωση προς τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού και οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία και τα μέρη θα πρέπει να μεριμνούν σε εύλογο βαθμό για τη διασφάλιση της παροχής ορθών και μη παραπλανητικών πληροφοριών.

**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ:** Πρέπει να τηρείται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, εκτός εάν αυτές είναι ήδη διαθέσιμες στο κοινό ή έχουν ήδη ληφθεί με ανεξάρτητο τρόπο από το ενδιαφερόμενο μέρος, νομίμως και καλή τη πίστη. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες χρησιμοποιούνται από το ενδιαφερόμενο μέρος αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του κοινοποιήθηκαν.

**ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ:** Όλα τα συμβαλλόμενα μέρη στην αλυσίδα εφοδιασμού θα πρέπει να επιμίζουν τα ίδια τους επιχειρηματικούς κινδύνους που τους αναλογούν.

**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ:** Ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν καταφεύγει σε απειλές για να αποκτήσει αδικαιολόγητο πλεονέκτημα ή να μετακυλίσει αδικαιολόγητο κόστος.

### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

**5.ε Υποβάλατε παράπονο / παράπονα σε εταιρεία / εταιρείες με έδρα σε χώρα / χώρες της ΕΕ διαφορετική/ές από τη δική σας; [Σημειώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]**

Ναι

Όχι

### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

**5.ζ Σε ποια/ες χώρα/ες έδρευε η εταιρεία; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις]**

Αυστρία

Γερμανία

Ολλανδία

Βέλγιο

Ελλάδα

Πολωνία



### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.η Έχει εκτεθεί η εταιρία σας σε εμπορικά αντίποινα, από την 1 Σεπτεμβρίου 2015/ τη στιγμή της εγγραφής σας από εμπορικό εταίρο εγγεγραμμένο στην Supply Chain Initiative μετά από την ενεργοποίηση από την πλευρά σας μίας εκ των επιλογών επίλυσης διαφορών; [Συμπληρώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]



### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.θ Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε υποβάλει από την 1 Σεπτεμβρίου 2015; [Εισάγετε αριθμό σε κάθε πλαίσιο]

5.θ Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε υποβάλει από τη στιγμή της εγγραφής σας; [Εισάγετε αριθμό σε κάθε πλαίσιο]

- Το παράπονο έχει/ τα παράπονα έχουν επιλυθεί
- Το παράπονο δεν έχει/ τα παράπονα δεν έχουν επιλυθεί ακόμη και εξακολουθεί να εκκρεμεί/ εξακολουθούν να εκκρεμούν
- Το παράπονο δεν έχει/ τα παράπονα δεν έχουν επιλυθεί (δεν ήταν δυνατή η επίλυση της διαφοράς)

### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.ι Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν από την 1 Σεπτεμβρίου 2015, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς; [Εισάγετε τον αριθμό επιλυμένων διαφορών για κάθε πιθανό μηχανισμό επίλυσης διαφορών που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς]

[Παράδειγμα: Για να επιλύσετε ένα παράπονο, προσφύγατε στην εμπορική παρακολούθηση, μετά στον υπεύθυνο του εσωτερικού γραφείου επιλύσεων διαφορών και μετά στη διαμεσολάβηση. Το παράπονο επιλύθηκε τελικά από τη διαμεσολάβηση. Η διαμεσολάβηση πρέπει να λογιστεί ως η επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς.]

Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί από <u>την 1 Σεπτεμβρίου</u> <u>2015</u>	Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί <u>εντός 4</u> <u>μηνών</u>
---	--

Εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου)

παράπονα  παράπονα

Εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους	<input type="text"/>	παράπονα	<input type="text"/>	παράπονα
Διαμεσολάβηση	<input type="text"/>	παράπονα	<input type="text"/>	παράπονα
Διαιτησία	<input type="text"/>	παράπονα	<input type="text"/>	παράπονα
Δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς	<input type="text"/>	παράπονα	<input type="text"/>	παράπονα

### Αντιμετώπιση κατηγορίας παραβίασης Αρχής

5.1 Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς; [Εισάγετε τον αριθμό επιλυμένων διαφορών για κάθε πιθανό μηχανισμό επίλυσης διαφορών που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς]

[Παράδειγμα: Για να επιλύσετε ένα παράπονο, προσφύγατε στην εμπορική παρακολούθηση, μετά στον υπεύθυνο του εσωτερικού γραφείου επιλύσεων διαφορών και μετά στη διαμεσολάβηση. Το παράπονο επιλύθηκε τελικά από τη διαμεσολάβηση. Η διαμεσολάβηση πρέπει να λογιστεί ως η επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς.]

	Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί από τη στιγμή της εγγραφής σας	Αριθμός παραπόνων που έχει υποβάλλει η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί εντός 4 μηνών
Εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου)	<input type="text"/> παράπονα	<input type="text"/> παράπονα
Εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους	<input type="text"/> παράπονα	<input type="text"/> παράπονα
Διαμεσολάβηση	<input type="text"/> παράπονα	<input type="text"/> παράπονα
Διαιτησία	<input type="text"/> παράπονα	<input type="text"/> παράπονα
Δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς	<input type="text"/> παράπονα	<input type="text"/> παράπονα

### Ληφθέντα παράπονα

6.α Έχει δεχθεί η εταιρία σας παράπονα από εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από την 1 Σεπτεμβρίου 2015;

6.α Έχει δεχθεί η εταιρία σας παράπονα από εμπορικούς εταίρους σχετικά με την παραβίαση των Αρχών Ορθής Πρακτικής από τη στιγμή της εγγραφής σας;



6.β Πόσα παράπονα έχετε λάβει; [Εισάγετε αριθμό]

παράπονα

### Ληφθέντα παράπονα

6.γ Πόσα παράπονα έχουν υποβληθεί από εταιρείας οι οποίες δεν είναι εγγεγραμμένες στην SCI;

[Εισάγετε τον αριθμό των παραπόνων]

παράπονα

### Ληφθέντα παράπονα

6.δ Λάβατε παράπονο / παράπονα σε εταιρεία / εταιρείες με έδρα σε χώρα / χώρες της ΕΕ διαφορετική/ές από τη δική σας; [Συμπληρώστε ένα πλαίσιο, επιτρέπεται μία απάντηση]

- Ναι
- Όχι

### Ληφθέντα παράπονα

6.ε Σε ποια χώρα/ ποιες χώρες έδρευε/ έδρευαν η εταιρεία/ οι εταιρείες; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις]

- |   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Αυστρία                | <input type="checkbox"/> Γερμανία     | <input type="checkbox"/> Ολλανδία         |
| <input type="checkbox"/> Βέλγιο                 | <input type="checkbox"/> Ελλάδα       | <input type="checkbox"/> Πολωνία          |
| <input type="checkbox"/> Βουλγαρία              | <input type="checkbox"/> Ουγγαρία     | <input type="checkbox"/> Πορτογαλία       |
| <input type="checkbox"/> Κροατία                | <input type="checkbox"/> Ιρλανδία     | <input type="checkbox"/> Ρουμανία         |
| <input type="checkbox"/> Κύπρος                 | <input type="checkbox"/> Ιταλία       | <input type="checkbox"/> Σλοβακία         |
| <input type="checkbox"/> Δημοκρατία της Τσεχίας | <input type="checkbox"/> Λετονία      | <input type="checkbox"/> Σλοβενία         |
| <input type="checkbox"/> Δανία                  | <input type="checkbox"/> Λιθουανία    | <input type="checkbox"/> Ισπανία          |
| <input type="checkbox"/> Εσθονία                | <input type="checkbox"/> Λουξεμβούργο | <input type="checkbox"/> Σουηδία          |
| <input type="checkbox"/> Φιλανδία               | <input type="checkbox"/> Μάλτα        | <input type="checkbox"/> Ηνωμένο Βασίλειο |
| <input type="checkbox"/> Γαλλία                 |                                       |   |

### Ληφθέντα παράπονα

6.ζ Κατά τη λήψη των παραπόνων από την 1 Σεπτεμβρίου 2015, ποιες από τις ακόλουθες Αρχές Ορθής Πρακτικής φέρεται να έχουν παραβιαστεί; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις]

6.ζ Κατά τη λήψη των παραπόνων από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιες από τις ακόλουθες Αρχές Ορθής Πρακτικής φέρεται να έχουν παραβιαστεί; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις]

**ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει πάντα να λαμβάνουν υπόψη τα συμφέροντα των καταναλωτών και τη γενικότερη βιωσιμότητα της αλυσίδας εφοδιασμού στις σχέσεις τους με άλλες επιχειρήσεις (B2B). Τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να διασφαλίζουν μέγιστη αποδοτικότητα και βελτιστοποίηση των πόρων κατά τη διανομή των αγαθών σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού.

**ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ:** Τα συμβαλλόμενα μέρη αποτελούν ανεξάρτητες οικονομικές οντότητες που σέβονται η μια το δικαίωμα της άλλης να καταρτίζει δική της στρατηγική και πολιτική διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της ελευθερίας να αποφασίζει ανεξάρτητα κατά πόσο θα συμμετέχει σε οποιαδήποτε συμφωνία.

**ΧΡΗΣΤΑ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ:** Στις μεταξύ τους συναλλαγές τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να επιδεικνύουν υπευθυνότητα, καλή πίστη και επαγγελματική ευσυνειδησία.

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ:** Οι συμφωνίες θα πρέπει να είναι γραπτές εκτός εάν αυτό δεν είναι εφικτό ή, στις περιπτώσεις που είναι προφορικές, θα πρέπει να είναι αμοιβαία αποδεκτές και κατάλληλες. Θα πρέπει να είναι σαφείς και διαφανείς και να καλύπτουν όσο το δυνατόν περισσότερα συναφή και προβλέψιμα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των διαδικασιών που αφορούν τη λύση τους.

**ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ:** Δεν πραγματοποιείται μονομερής μεταβολή των συμβατικών όρων, εκτός εάν αυτή η δυνατότητα, καθώς και οι περιπτώσεις και οι σχετικοί όροι έχουν συμφωνηθεί εκ των προτέρων. Οι συμφωνίες θα

πρέπει να περιγράψουν τη διαδικασία βάσει της οποίας το κάθε μέρος θα συζητά με το άλλο τυχόν μεταβολές που είναι αναγκαίες για την εφαρμογή της συμφωνίας ή οφείλονται σε απρόβλεπτες συνθήκες, όπως ορίζεται στη συμφωνία.

**ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ:** Οι συμφωνίες πρέπει να τηρούνται.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ:** Τυχόν ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται με αυστηρή συμμόρφωση προς τη νομοθεσία περί ανταγωνισμού και οποιαδήποτε άλλη ισχύουσα νομοθεσία και τα μέρη θα πρέπει να μεριμνούν σε εύλογο βαθμό για τη διασφάλιση της παροχής ορθών και μη παραπλανητικών πληροφοριών.

**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ:** Πρέπει να τηρείται η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, εκτός εάν αυτές είναι ήδη διαθέσιμες στο κοινό ή έχουν ήδη ληφθεί με ανεξάρτητο τρόπο από το ενδιαφερόμενο μέρος, νομίμως και καλή τη πίστι. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες χρησιμοποιούνται από το ενδιαφερόμενο μέρος αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του κοινοποιήθηκαν.

**ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ:** Όλα τα συμβαλλόμενα μέρη στην αλυσίδα εφοδιασμού θα πρέπει να επιδιώκουν τα ίδια τους επιχειρηματικούς κινδύνους που τους αναλογούν.

**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ:** Ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν καταφεύγει σε απειλές για να αποκτήσει αδικαιολόγητο πλεονέκτημα ή να μετακυλίσει αδικαιολόγητο κόστος.

### Ληφθέντα παράπονα

6.η Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε λάβει από την 1 Σεπτεμβρίου 2015; [Εισάγετε αριθμό σε κάθε πλαίσιο]

6.η Ποια είναι η κατάσταση των παραπόνων που έχετε λάβει από τη στιγμή της εγγραφής σας; [Εισάγετε αριθμό σε κάθε πλαίσιο]

Το παράπονο έχει/ τα παράπονα έχουν επιλυθεί

Το παράπονο δεν έχει/ τα παράπονα δεν έχουν επιλυθεί ακόμη και εξακολουθεί να εκκρεμεί/ εξακολουθούν να εκκρεμούν

Το παράπονο δεν έχει/ τα παράπονα δεν έχουν επιλυθεί (δεν ήταν δυνατή η επίλυση της διαφοράς)

### Ληφθέντα παράπονα

6.θ Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που υποβλήθηκαν από την 1 Σεπτεμβρίου 2015, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς; [Εισάγετε τον αριθμό επιλυμένων διαφορών για κάθε πιθανό μηχανισμό επίλυσης διαφορών που χρησιμοποιήθηκε]

[Παράδειγμα: Για να επιλύσετε ένα παράπονο, προσφύγατε στην εμπορική παρακολούθηση, μετά στον υπεύθυνο του εσωτερικού γραφείου επιλύσεων διαφορών και μετά στη διαμεσολάβηση. Το παράπονο επιλύθηκε τελικά από τη διαμεσολάβηση. Η διαμεσολάβηση πρέπει να λογιστεί ως η επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς.]

6.θ Μεταξύ του συνολικού αριθμού παραπόνων που λάβατε από τη στιγμή της εγγραφής σας, ποιος είναι ο τελικός μηχανισμός που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς; [Εισάγετε τον αριθμό επιλυμένων διαφορών για κάθε πιθανό μηχανισμό επίλυσης διαφορών που χρησιμοποιήθηκε]

[Παράδειγμα: Για να επιλύσετε ένα παράπονο, προσφύγατε στην εμπορική παρακολούθηση, μετά στον υπεύθυνο του εσωτερικού γραφείου επιλύσεων διαφορών και μετά στη διαμεσολάβηση. Το παράπονο επιλύθηκε τελικά από τη διαμεσολάβηση. Η διαμεσολάβηση πρέπει να λογιστεί ως η επιλογή που οδήγησε στην επίλυση της διαφοράς.]

	Αριθμός παραπόνων που έχει δεχθεί η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί από <u>τη στιγμή της εγγραφής σας</u>	Αριθμός παραπόνων που έχει δεχθεί η εταιρία σας και έχουν επιλυθεί <u>εντός 4 μηνών</u>
Εμπορική παρακολούθηση (αναγωγή του προβλήματος σε υψηλότερο επίπεδο της εμπορικής ιεραρχίας του εμπορικού εταίρου)	<input type="checkbox"/> παράπονα	<input type="checkbox"/> παράπονα
Εσωτερικό γραφείο επιλύσεων διαφορών για τους εμπορικούς εταίρους	<input type="checkbox"/> παράπονα	<input type="checkbox"/> παράπονα



Διαμεσολάβηση

παράνομα  παράνομα

Διαιτησία

παράνομα  παράνομα

Δικαιοδοτικές μέθοδοι σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και κανονισμούς

παράνομα  παράνομα

### Ικανοποίηση και αντίκτυπος στην επιχείρηση

**7.α Με κλίμακα από το 1 έως το 10, όπου το 1 είναι η χαμηλότερη βαθμολογία και το 10 πολύ υψηλή, αξιολογήστε τη συνολική ικανοποίηση της εταιρίας σας όσον αφορά την SCI. [Εισάγετε αριθμό]**

/10

### Ικανοποίηση και αντίκτυπος στην επιχείρηση

**7.β Σας έχει βοηθήσει η SCI... [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις, επιτρέπεται να μην απαντήσετε]**

- να βελτιωθεί η καθημερινή επικοινωνία με τους εμπορικούς σας εταίρους
- να αντιμετωπιστούν διαφορές
- να βελτιωθούν οι εσωτερικές διαδικασίες της εταιρίας σας
- άλλο
- δεν γνωρίζω

### Ικανοποίηση και αντίκτυπος στην επιχείρηση

**7.γ Τι ζητήματα έχετε βιώσει με την SCI ; [Σημειώστε τα αντίστοιχα πλαίσια, επιτρέπονται πολλαπλές απαντήσεις, επιτρέπεται να μην απαντήσετε] Η απάντησή σας θα μας βοηθούσε στη βελτίωση της SCI.**

- οι επιχειρηματικοί εταίροι μου δεν είναι εγγεγραμμένοι και ως εκ τούτου δεν μπορώ να χρησιμοποιήσω το σύστημα SCI
- το SCI δεν με βοήθησε να αντιμετωπίσω παραβιάσεις των αρχών ορθής πρακτικής
- το SCI δεν με βοήθησε να επιλύσω διαφορές για παραβιάσεις των αρχών ορθής πρακτικής με τους επιχειρηματικούς εταίρους μου
- Φοβάμαι και/ή έχω βιώσει αντίποινα
- άλλο

### Συμπέρασμα

**Οι πληροφορίες που παρέχετε θα παραμείνουν εμπιστευτικές. Σας ευχαριστούμε που μας παρέχετε τις παρακάτω πληροφορίες, συμβάλλοντας στην προσπάθειά μας να διασφαλίσουμε την κατάλληλη διαχείριση της έρευνας και να εξαλείψουμε το ενδεχόμενο πιθανής αντιγραφής.**

**Όνομα εταιρίας (εθνική εταιρία):**

**Χώρα :**

Αυστρία

Γερμανία

Ολλανδία



### Συμπέρασμα


## ΈΡΕΥΝΑ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ SUPPLY CHAIN INITIATIVE - 2016

Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο σας και την υποστήριξη σας στη συλλογή γεγονότων και αριθμών όσον αφορά την εφαρμογή της Supply Chain Initiative – Συμβάλλουμε μαζί για την εφαρμογή ορθών εμπορικών πρακτικών.

Εάν έχετε απορίες σχετικά με το περιεχόμενο της έρευνας, μπορείτε να στείλετε ένα email στη διεύθυνση [jimbert@eurocoop.coop](mailto:jimbert@eurocoop.coop)

Εάν αντιμετωπίζετε τυχόν τεχνικά προβλήματα, επικοινωνήστε στη διεύθυνση [helene.talibart@dedicated.be](mailto:helene.talibart@dedicated.be)

Επιστημάνετε το πλαίσιο «Επιβεβαίωση» και στη συνέχεια κάντε κλικ στο «Επόμενο»

 Validate (Επιβεβαίωση)

